

KAMU HİZMETİ SUNUMUNDA MEMUR DAVRANIŞLARININ VATANDAŞLAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: NEVŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ¹

Mehmet GÖKÜŞ²

Ahmet AY³

Hakan ALPTÜRKER⁴

ÖZET

Günümüz devletleri vatandaşlara sunulan kamu hizmetinin daha kaliteli olması için bir takım politikalar üretmektedir. Bu politikalar sayesinde vatandaşın faydalandığı kamu hizmetinde memnun kalması sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu süreçte dikkat çeken ise kamu hizmetini sunan memurlar ile vatandaşlar arasında ortaya çıkan ilişkilerin de kamu hizmetinde kaliteyi dolayısıyla vatandaşın kamu hizmetinden memnuniyetini doğrudan etkilemesidir. Memurların bu süreçte gösterdiği olumlu davranışlar vatandaşın kamu hizmetinden memnuniyeti artırırken memurların gösterdiği olumsuz davranışlar kamu hizmetlerinin olumsuz değerlendirilmesine dolayısıyla hizmetin kalitesiz bulunmasına ve memnuniyetsizliğe yol açabilmektedir. Bu çalışmayla Nevşehir Belediyesi sınırlarında yaşayan 18 yaş ve üstü vatandaşların asli ve sürekli kamu hizmetinden faydalanırken merkezi yönetim taşra teşkilatı içinde yer alan Nevşehir İlindeki İl Müdürlükleri'nde görevli memurların gösterdiği davranışların kamu hizmeti kalitesini ve memnuniyetini nasıl etkilediği ortaya konulmaya çalışılacaktır. Bununla birlikte araştırmaya katılan vatandaşların eğitim, yaş ve gelir gruplarına göre memur davranışlarını farklı değerlendirip değerlendirmedikleri de analiz edilmeye çalışılacaktır.

Kamu hizmeti, Memur, Kalite, Davranış, Memnuniyet

¹ Bu çalışma 14th International Academic Conference October 28-31, 2014 La Valletta, Malta'da düzenlenen "Evaluation of Officer Behaviour by Citizens in the Delivery of Public Service" adı ile sunulan bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

² Selçuk Üniversitesi

³ Selçuk Üniversitesi

⁴ Nevşehir Üniversitesi

EVALUATION OF OFFICIALS' BEHAVIOURS IN THE PUBLIC SERVICE DELIVERY BY THE CITIZENS**ABSTRACT**

Today's states develop a number of policies to render public service delivered to the citizens more qualified. By means of these policies, it is tried to be provided that citizens are satisfied with the public service. What stands out in this process is that relations between officials and citizens in public service delivery process directly affect quality of public service, namely, citizen satisfaction with public services. While positive behaviours officials exhibit in this process increase citizen satisfaction with public service, negative behaviours lead citizens to evaluate public service negatively, and therefore to see that service of poor quality and to be dissatisfied with the service. In this study, we will try to put forward how officials' behaviours in service delivery in Nevşehir Provincial Directorate located in the central government organization affect public service quality and satisfaction while citizens at the age of 18 and over within the boundary of Nevşehir city center benefit from the general public services. In addition to this, it is also tried to be analysed whether participants evaluate officials' behaviours differently according to their education, age and income levels

Public Service, Official, Quality, Behaviour, Satisfaction

1.GİRİŞ

Her geçen gün kamu hizmetinde vatandaş memnuniyetinin önemi daha da artmaktadır. Bunun bir sonucu olarak vatandaş odaklı bir yönetim anlayışı ortaya çıkmıştır. Vatandaşın memnun edilmesi ise faydalandığı kamu hizmetini olumlu değerlendirmesine bağlıdır. Günümüz yönetimleri vatandaşın sunulan kamu hizmetinin daha kaliteli olması için bir takım düzenlemelere gitmektedirler. Bu düzenlemeler sayesinde vatandaşın kamu hizmetinden memnun kalması sağlanmaya çalışılmaktadır. Kamu hizmetlerinin sunumunda hizmetin kaliteli bir şekilde sunulması kadar, bu hizmeti sunan memurların davranışları da önemlidir. Memurların bu süreçte gösterdiği olumlu davranışlar vatandaşın kamu hizmetinden memnuniyeti artırırken memurların gösterdiği olumsuz davranışlar kamu hizmetlerinin olumsuz değerlendirilmesine dolayısıyla memnuniyetsizliğe yol açabilmektedir.

Kamu hizmetini yerine getiren memurun bu hizmet için yeterli bilgi ve donanıma sahip vatandaşın yardımcı olma konusunda istekli olması kamu hizmetinin kaliteli olarak algılanmasına yol açacaktır. Bu noktada Dokuzuncu Kalkınma Planının Kamu Kesiminde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi başlığı altında "Kamu personelinin yetkin bir seviyeye ulaştırılması için kamu kurum ve kuruluşlarında etkili bir insan kaynakları planlaması yapılmaktadır. Kamu personelinin yeterli hizmet içi eğitime tabi tutulmaması, kamu çalışanlarının işlerini verimli bir şekilde yürütecek bilgi ve beceriye kavuşmasını engellemektedir." diyerek bu konuda personelin eğitiminin önemi üzerinde durulmuştur (Dokuzuncu Kalkınma Planı, 2006: 51). Onuncu Kalkınma Planının Kamuda İnsan Kaynakları başlığı altında "kamu sektöründe, işe alımdan emekliliğe kadar bütün süreçlerde hizmet kalitesi ve personel verimliliğinin yükseltilmesi temel amaçtır, ...hizmet içi eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması suretiyle kamu personelinin bilgi ve beceri düzeyinin artırılması... hedeflenmektedir" (Onuncu Kalkınma Planı, 2013: 51) denilerek kamu personelinin kamu hizmetinde kalitenin sağlanması için yeterli bilgi ve donanıma sahip olmasının önemine vurgu yapılmıştır.

Zeithaml ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, müşteriler/vatandaşlar tarafından hizmet kalitesinden memnuniyet boyutlarının %32 ile güvenilirlik, %11 ile fiziksel imkanlar ve %59 ile de hizmetin sunumu sırasında çalışanların nezaket, kişisel özen ve vatandaşın yardım ve gönüllülük gibi davranışlara bağlı olduğu ortaya çıkmıştır (Ay ve Gülgün, 1998: 255). Bu araştırmada da görüldüğü gibi kamu hizmetinde memnuniyetin %59 gibi yüksek bir oran ile hizmeti sunan memurun davranışları etkili olmaktadır.

Günümüzde vatandaşlar devlet karşısında edilgen bir konumdan etken bir konuma yükselmiştir. Bu durum kamu yönetimlerindeki değişim ve yeniden yapılandırma çalışmalarının merkezine vatandaşın yerleşmesine ve bu çalışmalara yön vermesine neden olmuştur (Karataş, 2007: 84). Böylece

vatandaşın kamu hizmetlerinden yararlanmada, tıpkı özel sektörde olduğu gibi kamuda da ilgi görmesine ve vatandaşa karşı davranışını değişmesine yol açmıştır (Çukurçayır, 2006: 56).

Bu çalışmamızda vatandaşların kamu hizmeti alırken memurların gösterdiği davranışları nasıl değerlendirdiklerini ortaya koymaya çalışacağız. Çünkü memurların gösterdiği bir takım olumlu ya da olumsuz davranışlar vatandaşların kamu hizmeti memnuniyetini etkilemektedir. Bununla birlikte araştırmaya katılanların eğitim, yaş ve gelir gruplarına göre memur davranışlarını farklı değerlendirip değerlendirmedikleri de ortaya konulmaya çalışılacaktır.

2.VATANDAŞ ODAKLI YÖNETİM

Vatandaş odaklı yönetim anlayışının temel amacı kamu hizmetinde etkinliği, verimliliği ve kaliteyi arttırarak vatandaşa daha iyi hizmet sunmaktır. Bu süreçte vatandaşı merkeze yerleştirerek vatandaş memnuniyetinin sağlanması önemlidir. Memur davranışlarının vatandaşlar tarafından değerlendirilmesi vatandaş odaklı yönetim anlayışının ön plana çıkması ile daha da önem kazanmıştır. Vatandaşların memurlar hakkında ne düşündüğünün bilinmesi ya da memurları nasıl algıladığının öğrenilmesi sayesinde memurların eksik ya da yanlış davranışlarının ortaya çıkarılması ve bu olumsuz davranışların düzeltilmesi sağlanabilecektir.

Ürettiği kamu hizmetlerinde vatandaş odaklı yaklaşımı benimseyen kurumlar vatandaşın beklentileri karşılanmasından dolayı kurumun vatandaş tarafından desteklenmesini de sağlayabilecektir (Peker, 1995: 64). Kamu yönetiminde vatandaş odaklı yönetim yaklaşımının uygulanabilmesi için her şeyden önce vatandaşların ihtiyaçlarının belirlenmesi gerekir. İhtiyaçlar ise dinamikler ve toplumundaki gruplara göre (yaş, cinsiyet, eğitim, gelir vb.) değişirler. Bu nedenle kamu kurumları, sundukları kamu hizmetleri hakkında vatandaşın algısının belli aralıklarla değerlendirmesi gerekir. Bu değerlendirme aslında verilen hizmet kalitesinin ölçümü demektir. Hizmet kalitesinin ölçümü, hizmet kalitesi iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk aşamasını oluşturur. Bir kuruluş verdiği kamu hizmetinin kalitesi ile ilgili olarak doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilir (Usta ve Memiş, 2010: 334).

Kısacası vatandaşın müşteri olarak görülmesi durumunda, bir yandan kamu yönetiminden daha kaliteli, daha iyi, daha verimli, daha etkili hizmet beklerken; diğer yandan kamusal hizmetlerin yerine getirilmesinde kendisi de önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Bu sorumlulukların bilincinde olan vatandaşlar sayesinde, kamu hizmeti sunumunda vatandaşın beklentileri dikkate alınmakta ve buna göre kamu hizmeti politikaları ortaya konmaktadır (Eren, 2003: 67).

3.KAMU HİZMETİNDE KALİTE

Genel olarak kamu hizmetinde kalite denildiğinde kamu hizmetinin belirli standartlara uygunluğu akla gelir. Kamu kurum ve kuruluşları tarafından sunulan kamu hizmetleri önceden belirlenen standartlara uygun ise bu hizmet, kaliteli olarak algılanmaktadır. Bu standartlar belirlenirken halkın istek ve beklentilerinin zamanla değişebileceği göz ardı edilmektedir. Bu anlayış, halkın ortak beklentilerinin olduğunu ve bu beklentilerin uzun vadede değişmeyeceğini varsaymaktadır (Ay ve Gülgün, 1998: 254). Bu eksikliğine rağmen önceden belirlenen bu standartlar sayesinde hizmetin kalitesinin sürekli kontrol edilmesi sağlamış olur. Burada yapılması gereken hizmet kalitesindeki standartların zaman zaman vatandaşlardan gelen tepkileri de dikkate alarak gerekli değişikliğin yapılmasıdır.

Kaliteli kamu hizmeti nasıl olmalıdır? Bu soruya şöyle cevap verilebilir. Özel sektör tarafından üretilen bir mal ya da hizmet için kalite niteliği ve kaliteli olma özelliği ne ise, devlet tarafından vatandaşlara sunulan kamu hizmetleri için de kalite niteliği ve özelliği o olmalıdır. Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere üretilen, bir bedel karşılığında sunulan özel mal ve hizmetler gibi kamu

hizmetleri de vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilmeli, kullanıma uygun ve kusursuz olabilmelidir (Saran, 2001: 7).

OECD Kamu Yönetimi Servisi'nin ortaya koyduğu ilkelere göre, kaliteli kamu hizmetinin şu niteliklere sahip olması gerekir: (Parlak ve Sobacı: 2012: 316; Sezer, 2008: 163).

- **Şeffaflık:** Vatandaşlar kamu yönetiminde işlerin nasıl yürütüldüğü, kamu çalışanlarının yetki ve sorumluluklarının neler olduğu ve kendilerine sunulan hizmetlerle ilgili bir aksaklık olduğunda nasıl düzeltilebileceği konusunda bilgi sahibi olmalıdır.

- **Katılım:** Vatandaşlar kamu hizmetlerinden sadece devletin kendilerine sunduğu kadarıyla yetinen, edilgen durumdaki kişiler olmayıp, kamu hizmetlerinin niteliklerinin belirlenmesinde ve sunulmalarında etken olmalıdırlar.

- **Vatandaş ihtiyaçlarının karşılanması:** Kamu hizmetlerinin, mümkün olduğu kadar vatandaşların hizmet ve beklentilerine uygun olarak belirlenmesi ve sunulması sağlanmalı ve bu konuda gereken esneklik gösterilmelidir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry genel olarak tüm hizmet sektörleri için geçerli olabilecek beş hizmet kalitesi boyutunun olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu beş hizmet boyutunun bir iskelet oluşturduğu ve gerektiğinde başka hizmet organizasyonlarına da adapte edilebileceğini açıklamışlardır. Ölçeği geliştiren araştırmacıların temel düşüncesine göre her bir hizmet sektörünün kendine has özellikleri vardır, fakat genel olarak tüm hizmet sektöründe geçerli olabilecek beş hizmet kalitesi boyutundan söz etmek mümkündür (1988: 23);

Fiziksel Özellikler (Tangibles): Fiziksel özellikler kamu örgütleri için değerlendirildiğinde, genel olarak kamu binalarının dış görünüşü, iç düzeni, birimlerin yerleşimi, kamu personelinin dış görünüşü (kıyafet, güler yüz vb. durumlar), araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğu gibi konuları kapsamaktadır.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru, güvenilir ve zamanında yerine getirebilme yeteneği, yaptığı iş konusundaki öngörülerinin isabetli olması, kayıtların doğru ve tam tutulması gibi konular bu boyut çerçevesinde düşünülebilir.

Heveslilik (Responsiveness): Bu boyut kamu personelini hizmet verirken, işlerine ne derece kendilerini verdikleri, vatandaşlara yardım etme konusunda ne derece gönüllü oldukları konusunda vatandaşlarda oluşturdukları izlenim ile ilgilidir.

Güven (Assurance): Kamu çalışanlarının yaptıkları iş konusunda bilgili ve nazik olmaları vatandaşlarda güven duygusu uyandıracaktır. Vatandaşlarda kamu çalışanlarının bilgi ve beceri konusunda herhangi bir şüphe oluşmaması güven duygusunu arttıracaktır.

Empati (Empathy): Kamu çalışanlarının kendisini vatandaşın yerine koyması ve bu düşünce çerçevesinde vatandaşa kişisel ilgi gösterilmesi. Böyle bir anlayışın ortaya çıkması kamu çalışanlarının vatandaş anlama konusunda bir fırsat yakalamasını sağlayacaktır. Kamu çalışanlarına vatandaş memnun etme konusunda yol gösterici olacaktır.

Kamu hizmetinde kalite, vatandaş memnuniyeti için temel bir faktör olarak karşımıza çıkmakla birlikte kamu hizmetlerinde kaliteyi belirlemede oldukça zordur. Çünkü kamu hizmetlerinin sunumunda girdi ve çıktılarının belirlenmesinin çok zor olması hatta bazı durumlarda belirlenememesi söz konudur. Bunun yanında kamu sektöründe çıktılarının parasal değerini tespit etmek de oldukça zordur. Özel sektörde verimlilik ölçütü parasal açıdan kar olarak alınmakta ve aynı zamanda da bir ölçüt olarak kullanılabilir. Özel kuruluşlarda kar, verimliliğin belirlenmesinde önemli bir unsurdur. Kamu kuruluşlarında ise, vatandaşlara ucuz ve kaliteli hizmet götürmek parasal beklentilerin önüne çıkmaktadır. Örneğin, savunma, eğitim ve yargı gibi kamu giderlerinden sağlanan hizmet ya da

ürünün parasal olarak tespiti oldukça zor olmaktadır (Kılavuz, 2000: 149; Parlak ve Sobacı 2012: 317). Ayrıca bu tür hizmetler tekel konumundadır. Bu yüzden, bu tür kamu örgütlerinin sunduğu hizmetten yararlanan bir bireyin, bu hizmetten memnun kalmadığı zaman aynı hizmeti başka bir kurumdan karşılama imkanı bulunmamaktadır (Kılavuz, 2000: 162).

Kamu hizmeti sunumunda memurlar bir şekilde araç konumundadır. Bu araçların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması kamu hizmetinin kalitesinin de artmasına yol açacaktır. Kamuoyundaki genel algı ise memurların vatandaşlara karşı olumsuz davranışlarının, kamu hizmetinde kalite algısını olumsuz şekilde etkilediğidir.

Kamu yönetimi alanında kamu hizmet kalitesinin artırılabilmesinin sadece personel (insan kaynağı) ve diğer kaynaklardaki sayısal ya da oransal artışla sağlanabileceği görüşü pek kabul görmemektedir. Bunun yanında, yönetimin öncelikle kamu hizmetini sunmakla görevli olan personelin ve hizmet sunulan toplumun ihtiyaç ve beklentilerine önem vermesi ve bunun için yeterli kaynak ayırması durumunda daha verimli ve etkili olabileceği görüşü savunulmaktadır. Yani kamu kurum ve kuruluşlarının kamu hizmetinde etkin ve verimli olması öncelikle insan kaynaklarından yararlanabilme ölçüsüne bağlıdır (Ekinci, 2008: 176) .

Kamu örgütlerinin verdiği kamu hizmetleri konusunda genel olarak orta ve üst kademe yöneticilerin belirlediği politikalar etkili olmaktadır. Bu politikaları alt düzey memurlar yerine getirmekle birlikte bunlar politika belirleme sürecinde yer almamaktadır. Çeşitli yöntemlerle alt düzey memurların da bu sürece katılması sağlanabilir. Çünkü vatandaşla direk muhatap olan alt düzey memurlar uygulamada ortaya çıkan problemler hakkında birinci elden bilgi sahibi olmaktadır. Alt düzey memurların sürece dahil edilmesiyle birlikte sahip olduğu bilgilerin kamu hizmeti ile ilgili politikaların belirlenmesinde veri olarak değerlendirilmesi saplanabilir.

4. ARAŞTIRMANIN AMACI, KISITLILIKLARI VE METODOLOJİSİ

Araştırmanın bu başlığında, araştırmanın amacı ve yöntemi açıklanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler tablolar haline getirilerek yorumlanmış ve araştırma hipotezleri test edilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmada Nevşehir Belediyesi sınırları içinde yaşayan 18 yaş üstü vatandaşların, Merkezi yönetim taşra teşkilatı içerisinde yer alan il müdürlüklerinde çalışan memurların kamu hizmeti sunarken gösterdikleri davranışları nasıl değerlendirdiklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Ayrıca bu değerlendirme ile vatandaşın demografik özellikleri arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı araştırılmış bu doğrultuda çeşitli hipotezlere cevap aranmıştır.

4.2 Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1: Vatandaşların eğitim düzeyi farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler.

Hipotez 2: Vatandaşların yaş grupları farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler.

Hipotez 3: Vatandaşların gelir seviyeleri farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler

4.3. Veri Toplama

Araştırmamızın ilk bölümü demografik özellikleri tespit etmeye yarayan sorulardan; ikinci bölümü memur davranışlarından memnuniyetini ölçmeye yarayan sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmaya 2013 yılının Temmuz ayı içerisinde başlanmıştır. Araştırmaya başlamadan önce yeterli sayıda denekte ön test çalışması yapılmıştır. Ön test ile soru ve ifadelerin anlaşılabilirliği test edilerek yanlış anlamaları ortadan kaldırmaya yönelik gerekli değişiklikler ve eksiklikler giderilmiştir.

Nevşehir Belediyesi sınırları içinde ikamet eden ve yaşları 18 ve üzeri olan (seçmen niteliğinde olan) vatandaşlarla sınırlı tutulmuş ve 900 adet anket tesadüfî olarak vatandaşlara sorularak cevaplandırılmıştır. Geçersiz anketler çıkarıldığında 848 geçerli anket elde edilmiştir. 848 vatandaşın ankete katılımı ile sağlanan veriler, istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir

4.4. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütleli Nevşehir il merkezi sınırları içerisinde yaşayan 18 yaş ve üzeri vatandaşlardan oluşmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu 2011 yılı “Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Veri Tabanı” raporuna göre Nevşehir merkezinin nüfusu 88.170’dir. Bu nüfusun 43.369’u erkek, 44.801’i ise kadın vatandaşlardan oluşmaktadır.⁵ %5 örneklem hatasına göre ana kütleli 100.000 olan kütleli temsil edecek olan örneklem büyüklüğü 383’tür.⁶ Dolayısıyla ana kütleli temsil edebilecek bir örneklem ile çalışılmıştır.

4.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Nevşehir Belediyesi sınırları ile sınırlıdır. Merkezi yönetim taşra teşkilatı içinde yer alan Nevşehir ilindeki İl Müdürlükleri’nde (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü, Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü, Milli eğitim İl Müdürlüğü, Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü, Gıda, Tarım ve Hayvancılık İl Müdürlüğü, Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, Sağlık İl Müdürlüğü, Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü vb.) genel idari esaslarına göre yürütülen asli ve sürekli kamu hizmetlerini yerine getirilen memurlar çalışma kapsamında değerlendirilmiştir.

4.6. Veri Analiz Yöntemi

Ankete katılan 848 vatandaşın verileri istatistiksel yöntemler ile analiz edilmiştir. Verilerin tasnif ve analizinde SPSS paket programı kullanılmıştır. Analizlerde, Anova Testi ile farklılıkların tespitine ilişkin Scheffe Testi ile frekans dağılımları, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Anket yolu ile elde edilen bulgular tablolar haline dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

Memur davranışlarını değerlendirmek için sorular 5’li likert ölçeğinde hazırlanmış ve deneklerin her bir ifade için 1 ila 5 puan arasında kendilerine en uygun şıkkı işaretlemeleri istenmiştir. “**1 Hiçbir Zaman**”, “**2 Çok Nadir**”, “**3 Bazen**”, “**4 Çoğu Zaman**”, “**5 Her Zaman**”

1. Araştırmada Elde Edilen Bulgular

Bu başlık altında öncelikli olarak araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiş daha sonra Nevşehir Belediyesi sınırları içerisinde yer alan merkezi yönetim kuruluşlarında genel idari esaslarına göre yürütülen asli ve sürekli kamu hizmetlerini sunan memurların davranışlarının katılımcılar tarafından genel bir değerlendirmesine ve araştırmanın hipotezlerinin testlerine yer verilmiştir.

1.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Kadın	332	39,2
Erkek	516	60,8
Total	848	100,0

⁵ <http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul> 19.10.2013 tarihli erişim

⁶ BAŞ, Türker (2003). Anket, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Araştırmaya katılan vatandaşların %39,2'si kadınlardan, %60,8'i ise erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı.

	Frekans	Yüzde
18-24	169	19,9
25-29	210	24,8
30-39	240	28,3
40-49	156	18,4
50 ve üzeri	73	8,6
Total	848	100,0

Araştırmaya katılan vatandaşların %19,9'u 18-24 yaş aralığında, %24,8'i 25-29 yaş aralığında, %28,3'ü 30-39 yaş aralığında, %18,4'ü 40-49 yaş aralığında, %8,6'sı 50 ve üzeri yaşındadır.

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Memur	124	14,6
Öğrenci	132	15,6
Çiftçi	45	5,3
Serbest meslek	94	11,1
İşçi	72	8,5
Esnaf	154	18,2
Ev hanımı	133	15,7
İşsiz	36	4,2
Diğer	58	6,8
Total	848	100,0

Araştırmaya katılan vatandaşların %14,6'sı memur, %15,6'sı öğrenci, %5,3'ü çiftçi, %11,1'i serbest meslek sahibi, %8,5'i işçi, %18,2'si esnaf, %15,7'si ev hanımı, %4'si işsiz ve %6,8'i ise diğer meslek gruplarından oluşmaktadır.

Tablo 4: Araştırmaya Katılanların Eğitimlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
İlköğretim	215	25,4
Lise	353	41,6
Ön lisans-lisans-lisans üstü	280	33,0
Total	848	100,0

Araştırmaya katılan vatandaşların %25,4'ü ilköğretim, %41,6'sı lise, %30,4'ü üniversite (ön lisans-lisans), %2,6'sı da lisansüstü mezundur.

Tablo 5: Araştırmaya Katılanların Gelirlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde
600 den az	115	13,6
601-1000	217	25,6
1001-2000	217	25,6
2001-3000	95	11,2
3000 den fazla	50	5,9
Herhangi bir gelirim yok	154	18,2
Total	848	100,0

Araştırmaya katılan vatandaşlar gelir düzeyi durumuna göre değerlendirildiğinde: %18,2'sinin herhangi bir gelire sahip olmadığı, %13,6'sının 600 TL den az gelire sahip olduğu, %25,6'sının 601-1000 TL arasında bir gelire sahip olduğu, %25,6'sının 1001-2000 TL arasında bir gelire sahip olduğu, %11,2'sinin 2001-3000 TL arasında bir gelire sahip olduğu, %5,9'unun da 3000 TL den daha fazla bir gelire sahip olduğu görülmüştür.

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgilerden sonra, araştırmaya katılan vatandaşların, Nevşehir merkezinde yer alan merkezi yönetim kuruluşlarında ki memurlar davranışlarına yönelik değerlendirmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 6: Kamu Hizmeti Sunumunda Memurların Davranışlarının Değerlendirmesi

	N	En Az	En Fazla	Ortalama	Standart Sapma
Kılık ve kıyafetleri düzgündür.	848	1	5	4,0142	1,00872
Mesai saatlerine uyma konusunda titizdirler.	848	1	5	3,4682	1,26582
Yapılan iş konusunda gereken bilgiye sahiptirler.	848	1	5	3,4564	0,95741
Yaptıkları iş konusunda güvenilirlerdir.	848	1	5	3,2854	1,04273
Vatandaş anlayabileceği dilden bilgilendirirler.	848	1	5	3,2123	1,04095
Vatandaşa karşı nazik ve saygılıdır.	848	1	5	3,1132	1,05186
Vatandaşın dış görünüşüne önem vermezler.	848	1	5	3,1108	1,23868
Vatandaşa yardım etmede isteklidirler.	848	1	5	3,0495	1,17124
Vatandaş bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar.	848	1	5	2,8833	1,11945
Yapılan yanlışları düzeltme konusunda isteklidirler.	848	1	5	2,8750	1,14413
Kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar.	848	1	5	2,4700	1,25651
Valid N (listwise)	848				

1 Hiçbir Zaman 2 Çok Nadir 3 Bazen 4 Çoğu Zaman 5 Her Zaman

Kamu hizmeti sunumunda memurların gösterdiği davranışların tablodan görüleceği gibi bir takım önermeler yapılarak araştırmaya katılanlar tarafından değerlendirilmesi istenmiştir. Yapılan değerlendirmelerde memurlarla ilgili davranışlarda 4 puanın üzerinde olan yani memnuniyet ifade eden tek bir davranış ortaya çıkmıştır. Bu da “memurların kılık ve kıyafetleri düzgündür” değerlendirmesidir. Bu değerlendirme ilk karşılaşmada vatandaşla memur arasında ilişkide olumlu bir atmosferin oluşmasına katkıda bulunabilir. Fakat kamu hizmetinin kalitesini doğrudan etkileyen dolayısıyla memnuniyeti arttıran bir durum olarak değerlendirmek zordur. Değerlendirmede 3 ve 3.49 puan verilenlere tamamen memnuniyetsizlik olarak bakmayarak bunu memnuniyet ifadesi olarak kabul ettiğimiz takdirde şu davranışlar olumlu değerlendirilmiştir;

“Mesai saatine uyma konusunda titizdirler”, “Yaptıkları iş konusunda gereken bilgiye sahiptirler”, “Yaptıkları iş konusunda güvenilirler”, “Vatandaş anlayabileceği dilden bilgilendirirler”, “vatandaşın dış görünüşüne önem vermezler”, “Vatandaşa yardım etmede isteklidirler”, şeklindeki davranışları araştırmaya katılanların değerlendirmelerine baktığımızda çok fazla memnun olmadıkları fakat çok olumsuz bir değerlendirme içerisine de girmedikleri söylenebilir.

Bu tabloda dikkatimizi çeken vatandaşların, memurların hizmet verdikleri vatandaşın dış görünüşüne önem verdiği konusundaki değerlendirmedir. Bu konudaki genel yargı memurların, hizmet verdiği vatandaşların kılık kıyafetine göre farklı davranışlar sergilediği şeklindedir. Fakat ortaya çıkan değerlendirmede ise vatandaşları tam olarak bu şekilde düşünmediği görülmüştür.

“Vatandaş bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar” şeklindeki davranış olumsuz değerlendirdikleri ortaya çıkmıştır. Bu da “bu gün git yarın gel anlayışının” hala devam ettiği şeklinde yorumlanabilir.

“Yapılan yanlışları düzeltme konusunda isteklidirler”, şeklindeki önermeyi olumsuz değerlendirmeleri de memurların yapılan yanlışlardan kendilerini sorumlu tutmayıp vatandaş sorumlu tuttıkları ve bu konuda vatandaşa yardımcı olmadıkları şeklinde yorumlanabilir.

“Kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar” şeklindeki empatiyi öne çıkaran önerme de olumsuz değerlendirilmiştir. Aslında tüm olumsuzlukların üstesinde gelinmesinde empati bir çözüm yolu olarak görülebilir. Fakat memurların bu konuda çok istekli olmadıklarının vatandaşlar tarafında gözlemlendiği görülmektedir.

Vatandaş ile memurlar arasında kamu hizmeti sunumu sırasında ortaya çıkan bu olumsuz değerlendirmeler kamu hizmetlerinden memnuniyetsizliğin artmasına, dolayısıyla verilen hizmetlerin kalitesiz bulunmasına sebep olmaktadır. Bu noktada şu da ileri sürülebilir; kurumun sunduğu hizmet kaliteli olabilir fakat hizmeti sunan memurun ortaya koyduğu olumsuz davranışlar hizmetin kalitesiz algılanmasına da neden olabilmektedir.

Vatandaşların memurların davranışları ile ilgili olarak yukarıdaki genel değerlendirmelerden sonra vatandaşların eğitim seviyelerine, gelir düzeylerine ve yaş gruplarına göre farklı bir değerlendirme içerisinde olup olmadıklarına bakılacak olursa:

4. 2. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya ilişkin olarak üç hipotez ileri sürülmüştür.

Hipotez1: Vatandaşların eğitim düzeyi farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler.

Araştırmaya katılanların eğitim seviyesi farklılaştıkça memur davranışlarını değerlendirmede herhangi bir fark olup olmadığını Anova Testi ile analiz ettiğimizde şu sonuç ortaya çıkmıştır.

Tablo 7: Eğitim Düzeyine Göre Memur Davranışlarının Değerlendirilmesi(Anova Testi özeti)

		F	Anlamlılık Düzeyi
Memurlar, yaptıkları iş konusunda güvenilirlerdir	Gruplar Arasında	15,903	,000
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, görevleri ile ilgili olarak gereken bilgiye sahiptirler	Gruplar Arasında	4,891	,008
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşa karşı nazik ve saygılıdır	Gruplar Arasında	8,119	,000
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşı anlayabileceği dilden bilgilendirirler	Gruplar Arasında	10,808	,000
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşın dış görünüşüne önem vermezler	Gruplar Arasında	10,278	,000
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşa yardım etme konusunda isteklidirler	Gruplar Arasında	5,807	,003
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, mesai saatine uyma konusunda titizdirler	Gruplar Arasında	8,336	,000
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşı bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar	Gruplar Arasında	5,133	,006
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar	Gruplar Arasında	4,328	,013
	Gruplar İçinde		
	Toplam		

%95 güven aralığı ve % 5 anlamlılık düzeyleri açısından eğitim grupları değişkenine göre memur davranışlarının farklı değerlendirip değerlendirmedikleri Anova Test tekniği kullanılarak ölçülmek istenmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 7’de düzenlenmiştir.

Buna göre %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyinde p (sig)< 0.05 olduğu için eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farklılığa sebep olan değerlendirme ve eğitim gruplarının hangileri olduğunu Scheffe testi tablosundan tespit edilmiştir. Burada Scheffe Testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir.

Bu farklılıklar, “Memurlar, yaptıkları iş konusunda güvenilirdirler”, “Memurlar, görevleri ile ilgili olarak gereken bilgiye sahiptirler”, “Memurlar, vatandaşa karşı nazik ve saygılıdır”, “Memurlar, vatandaş anlayabileceği dilden bilgilendirirler”, “Memurlar, vatandaşın dış görünüşüne önem vermezler”, “Memurlar, vatandaşa yardım etme konusunda isteklidirler”, “Memurlar, mesai saatine uyma konusunda titizdirler”, “Memurlar, vatandaş bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar”, önermelerinde farklılığın üniversite mezunları ile ilköğretim ve lise mezunları arasında olduğu görülmüştür. Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre yukarıda sıralanan memur davranışlarını daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

“Kurumlarda çalışan memur sayısı fazladır”, önermesinde farklılığın üniversite mezunları ile lise mezunları arasında olduğu görülmüş, üniversite mezunlarının, lise mezunlarına göre memur sayısını fazla buldukları görülmüştür.

“Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar”, önermesinde farklılığın üniversite mezunları ile ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmüş, üniversite mezunlarının, ilköğretim mezunlarına göre memurların bu davranışını daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Eğitim düzeyine göre memur davranışlarını değerlendirme konusunda üniversite mezunlarının lise ve ilköğretim mezunlarına göre daha olumlu bir değerlendirme içerisine girdikleri görülmüştür.

Ortaya çıkan bu sonuç vatandaşların eğitim düzeyi farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler hipotezini doğrulamaktadır.

Hipotez 2: Vatandaşların yaş grupları farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler.

Araştırmaya katılanların yaş gruplarına göre memur davranışlarını farklı değerlendirip değerlendirmedikleri Anova Testi ile ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Tablo 8: Yaş Gruplarına Göre Memur Davranışlarının Değerlendirilmesi (Anova Testi özeti)

		F	Anlamlılık Düzeyi
Memurlar, vatandaş anlayabileceği dilden bilgilendirirler	Gruplar Arasında	3,086	0,015
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar	Gruplar Arasında	3,455	0,008
	Gruplar İçinde		
	Toplam		

Araştırmaya katılanların yaş gruplarına göre memur davranışlarını farklı değerlendirilip değerlendirilmediği yapılan Anova Testi ile analiz edilmiştir. Ortaya çıkan tablo değerlendirildiğinde, %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyinde p (sig) $<$ 0.05 olduğu için yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu farklılığa sebep olan değerlendirme ve “18-24, 25-29, 30-39, 40-49 ve 50 ve üzeri” yaş gruplarından hangileri arasında olduğunu Scheffe Testi tablosundan tespit edilmiştir. Burada Scheffe Testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir.

Bu farklardan birincisi “Memurlar, vatandaşı anlayabileceği dilden bilgilendirirler” önermesidir. Buna göre farkın 50 ve üzeri yaş grubu ile 25-30 yaş grubu arasında olduğu görülmüştür. 50 ve üzeri yaş grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Bu farklardan ikincisi “Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar” önermesidir. Buna göre farkın 30-40 arası yaş grubu ile 18-24 yaş grubu arasında olduğu görülmüştür. 30-40 yaş grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Ortaya çıkan bu sonuç vatandaşların yaş grupları farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler hipotezini doğrulamaktadır.

Hipotez 3: Vatandaşların gelir seviyeleri farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler.

Araştırmaya katılanların gelir seviyeleri değiştikçe memurların davranışlarını farklı değerlendirip değerlendirmedikleri Anova Testi ile tabloda değerlendirilmiştir.

Tablo 9: Gelir Seviyelerine Göre Memur Davranışları (Anova Testi Özeti)

		F	Anlamlılık Düzeyi
Memurlar, yaptıkları iş konusunda güvenilirlerdirler	Gruplar Arasında	6,807	0
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşa karşı nazik ve saygılıdır	Gruplar Arasında	5,995	0
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, vatandaşı bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar	Gruplar Arasında	3,817	0,002
	Gruplar İçinde		
	Toplam		
Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar	Gruplar Arasında	6,184	0
	Gruplar İçinde		
	Toplam		

Araştırmaya katılanların gelir seviyesine göre memur davranışlarını farklı değerlendirilip değerlendirilmediği yapılan Anova Testi ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 9’da düzenlenmiştir. Ortaya çıkan tablo değerlendirildiğinde, %95 güven aralığı %5 anlamlılık düzeyinde p (sig) $<$ 0.05 olduğu için gelir seviyelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu

görülmektedir. Bu farklılığa sebep olan değerlendirme ve gelir seviyelerinin hangileri olduğunu Scheffe Testi tablosundan tespit edilmiştir. Burada Scheffe Testi tablosuna yer verilmemiş sadece anlamlı farklılıkların bulunduğu grupların ifade edilmesi ile yetinilmiştir.

Bu farklardan birincisi “Memurlar, yaptıkları iş konusunda güvenilirlerdir”, önermesidir. Buna göre 1.001-2.000 TL arası gelir grubu ile 601-1.000 TL ve herhangi bir geliri olmayanlar arasında olduğu görülmüş, 1.001-2.000 TL arası gelir grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını diğer gruplara göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Bu farklardan ikincisi “Memurlar, vatandaşa karşı nazik ve saygılıdır”, önermesidir. Buna göre 1.001-2.000 TL arası gelir grubu ile, 601-1.000 TL, 600 TL’den az geliri olan ve herhangi bir geliri olmayanlar arasında olduğu görülmüş, 1.001-2.000 TL arası gelir grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını diğerlerine göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Bu farklardan üçüncüsü “Memurlar, vatandaşı bekletmeden işlemleri hızlı bir şekilde yaparlar”, önermesidir. Bu göre, 1.001-2.000 TL arası gelir grubu ile 600 TL’den az gelire sahip olanlar arasında olduğu görülmüş, 1.001-2.000 TL arası gelir grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.

Bu farklardan dördüncüsü “Memurlar, kendilerini vatandaşın yerine koyarak çalışırlar”, önermesidir. Buna göre, 1.001-2.000 TL arası gelir grubu ile, 601-1.000 TL, 600 TL’den az geliri olan ve herhangi bir geliri olmayanlar arasında olduğu görülmüş, 1.001-2.000 TL arası gelir grubunda yer alan katılımcıların bu memur davranışını diğer gruplara göre daha olumlu değerlendirdikleri tespit edilmiştir.

Ortaya çıkan bu sonuç vatandaşların gelir seviyeleri farklılaştıkça memurların davranışlarını farklı değerlendirirler hipotezini doğrulamaktadır.

SONUÇ

Günümüzde vatandaşlar devlet karşısında edilgen bir konumdan etken bir konuma yükselmiştir. Devletten kamu hizmeti konusunda beklentileri de yükselmiştir. Kamu hizmeti sunumu sırasında memurların nezaket, kişisel özen ve vatandaşa yardım ve gönüllülük gibi bir takım olumlu davranışları verilen hizmetin vatandaşlar tarafından olumlu algılanmasını sağladığı genel kabul gören bir durumdur. Bu nedenle kamu hizmetinde vatandaş memnuniyetinin sağlanabilmesi için kamu hizmeti veren memurların gösterdikleri davranışların vatandaşlar tarafından olumlu davranışlar olarak değerlendirilmesi önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamu hizmetin sunumu sırasında memurların nezaket, kişisel özen ve vatandaşa yardım ve gönüllülük gibi olumlu davranışları kamu hizmeti kalitesini arttıracaktır. Fakat yaptığımız çalışmada memurların kamu hizmeti sunumunda genel olarak vatandaşları memnun edecek davranışlarda bulunmadıkları ortaya çıkmıştır. Bunun yanında araştırmaya katılan vatandaşların yaş, gelir ve eğitim seviyelerine göre memurların davranışlarını farklı değerlendirdikleri görülmüştür.

Dokuzuncu ve Onuncu Kalkınma Planlarında da belirtildiği gibi memurların yaptığı iş konusunda gerekli bilgi, beceri ve donanıma sahip olmaları verilen hizmetin kalitesini dolayısıyla vatandaş memnuniyetini arttıracaktır. Bunun için memurların hizmet içi eğitimine ağırlık verilerek yaptıkları iş konusunda gerekli bilgi, beceri ve donanıma sahip olmasının sağlanması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

AY, Canan ve Aylin Gülgün (1998). “Kamu Sektöründe Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında Etken Bir Araç Olarak; İş Tatmini, *Kamu Yönetiminde Kalite, I. Ulusal Kongresi*, ss. 249-263.

BAŞ, Türker (2003); **Anket**, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara

ÇUKURÇAYIR, M.Akif (2006). **Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi**, Çizgi Kitabevi, Konya

DOKUZUNCU KALKINMA PLANI (2006), 1 Temmuz 2006 CUMARTESİ - Mükerrer Resmî Gazete Sayı : 26215

EKİNCİ, Filiz (2008). “Kamu Personel Yönetiminden İnsan Kaynakları Uygulamasına Geçişin Çalışanların Verimliliğine Etkisi”, **Maliye Dergisi**, Sayı 155, Temmuz-Aralık ss.175-185

EREN, Veysel (2003). “Kamu Yönetiminde Yeni Meşruluk Temeli Olarak Müşteri Odaklı Yönetişim Yaklaşımı” **A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Cilt:58, Sayı:1, ss. 56-70.

<http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul> 19.10.2013 tarihli erişim

KARATAŞ, Halil (2007). “Kamu Yönetiminde Yeni Bir Anlayış: Vatandaş Odaklı Yönetim”, **Bütçe Dünyası**, Sayı : 24, Cilt: 2., ss.83-91

KILAVUZ Raci (2000). “Etkinlik-Verimlilik Kavramlarının Analizi ve Kamusal Mal-Hizmet Sunumunda Etkinlik”, **Türk İdare Dergisi**, Sayı 428, ss.147-170

ONUNCU KALKINMA PLANI (2013), TC Kalkınma Bakanlığı, Ankara

PARASURAMAN, A., Zeithaml, V.A., ve Berry, L.L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”, **Journal of Retailing**, Volume 64, Number 1, pp.12-40.

PARLAK, Bekir ve Zahid Sobacı (2012). **Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teorik ve Pratik**, Dördüncü Baskı, MKM Yayıncılık, Bursa.

PEKER, Ömer (1995). “Toplam Kalite Yönetimi ve Sürekli İyileştirme”, **Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri II. Cilt**, TODAİE Yayını, Ankara, ss. 51-70

SARAN, Ulvi (2001). “Demokratikleşme ve Sivilleşme Eğilimleri Karşısında Devletin Yeniden Yapılandırılmasının Anahtarları: Kamu Hizmetinde Toplam Kalite Yönetimi, **Türk İdare Dergisi**, Sayı:431, ss. 1-20.

SEZER, Özcan (2008). Kamu Hizmetlerinde Müşteri (vatandaş) Odaklılık: Türkiye’de Kamu Hizmeti Anlayışı Açısından Bir Değerlendirme, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt 4, Sayı 8, 2008, ss. 147–171

USTA, Resul ve Levent Memiş (2010). “Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği” **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 15, Sayı 2, ss.333-355